

## Гаранция

### I. Общи гаранционни условия

1. Гаранцията се простира върхутериторията на Република България.
2. Гаранцията е в сила, ако неизправността на съответното изделие е резултат на фабричен дефект, представляващ недостатък на материала, от който е изработено или то е с функционална неизправност.
3. Гаранцията е в сила, ако клиентът предостави към рекламираното изделие оригиналната гаранционна карта и копие от фактурата за
  - 3.1. Гаранционната карта и фактурата са правилно, изчерпателно и четливо попълнени и подпечатани от служител на "Цептер- България" ЕООД като по тях няма поправки
  - 3.2. В гаранционната карта са попълнени всички задължителни данни, посочени на нейната първа страница.
4. В случай че са спазени изискванията, описани в настоящия документ, "Цептер-България" ЕООД поема отговорност да отстрани безплатно неизправности в изделието, възникнали в рамките на гаранционния срок.
5. В случай че в рамките на гаранционния срок се констатират неотстраними повреди в рекламираното изделие и се наложи неговата подмяна, "Цептер-България" ЕООД има право да го замени със същия или с по-нов модел, притежаващ подобрене в дизайна, което не засяга функционалността му като цяло.
6. При възникване на повреда на някоя част на основното изделие или част от комплекта и при спазени гаранционни условия, "Цептер-България" ЕООД се задължава да изпълни безплатно своите задължения, необходими за поправка на изделието. Това включва разходи за транспорт, вложен труд, резервни части и материали.
7. "Цептер-България" ЕООД не носи отговорност за пропуснати ползи, реализирани загуби или причинени щети, които са следствие от повреда на изделието или неговия престой в сервиза.
8. В случай на възникване на повреди в закупеното изделие след изтичане на гаранционния срок, препоръчваме на своите клиенти да се обръщат към служба "Рекламация и сервиз" на "Цептер-България" ЕООД, в гр. София, бул. "Европа" № 176 или към най-близкия до тях офис на дружеството, според мястото на получаване на изделието.
8. В случай на възникване на повреди в закупеното изделие след изтичане на гаранционния срок, препоръчваме на своите клиенти да се обръщат към служба "Рекламация и сервиз" на "Цептер-България" ЕООД, в гр.

София, бул. "Европа" № 176 или към най-близкия до тях офис на дружеството, според мястото на получаване на изделието.

9. Независимо от съдържанието на търговската гаранция, "Цептер-България" ЕООД отговаря за липсата на съответствие междудоговора за покупко-продажба, закупеното изделие и гаранцията, описана в чл. 112 - 115 от Закона за защита на потребителите.

## **II. Права и задължения на клиента и "Цептер-България" ЕООД, съгласно гаранцията, описана в чл. 112 - 115 от Закона за защитана потребителите.**

1. При несъответствие на изделието с договора за покупко - продажба, клиентът има право да предяви рекламация, като поиска от "Цептер-България" ЕООД да приведе изделието в съответствие с договора за покупко - продажба. В този случай клиентът може да избира между извършване на ремонт на изделието или неговата замяна с ново такова. Клиентът не може да се възползва от избрания от него начин за рекламация, ако този начин е невъзможен или е непропорционален в сравнение с другия.

2. Определен начин за обезщетяване на клиента, т. е. на удовлетворяване на рекламацията, е непропорционален, ако неговото използване налага разходи на "Цептер-България" ЕООД, които в сравнение с другия начин на обезщетяване са неразумни, като се вземат предвид:

2.1. Стойността на изделието, ако нямаше липса на несъответствие;

2.2. Значимостта на несъответствието

2.3. Възможността да се предложи на клиента друг начин на обезщетяване, който не е свързан със значителни неудобства за него.

3. Когато изделието не съответства на договора за покупко - продажба, "Цептер-България" ЕООД се задължава да го приведе в съответствие с договора

3.1. Привеждането на изделието в съответствие с договора за покупко - продажба трябва да се извърши в рамките на един месец, считано отпредявяването на рекламацията от клиента.

3.1. Привеждането на изделието в съответствие с договора за покупко - продажба трябва да се извърши в рамките на един месец, считано отпредявяването на рекламацията от клиента.

3.2. След изтичането на срока от един месец, клиентът има право да развали договора за покупко - продажба и да му бъде възстановена заплатената сума или да иска намаляване на цената на изделието, съгласно раздел II, т. 4 от настоящата гаранционна карта.

3.3. Привеждането на изделието в съответствие с договора за покупко - продажба

е безплатно за клиента. Клиентът не дължи разходи за експедиране на изделието или за материали и труд, свързани с неговия ремонт, и не трябва да понася значителни неудобства.

3.4. Клиентът може да иска и обезщетение за претърпените вследствие на несъответствието вреди.

4. При несъответствие на изделието с договора за покупко-продажба и когато клиентът не е удовлетворен от решаването на рекламацията по раздел II, т.3 от настоящата гаранционна карта, той има право на избор междуедна от следните възможности:

4.1. Разваляне на договора и възстановяване на заплатената от него сума;

4.2. Намаляване на цената.

5. Клиентът не може да претендира за възстановяване на заплатената сума или за намаляване цената на изделието, когато "Цептер-България" ЕООД се съгласи да бъде извършена замяна на изделието с ново или да се поправи изделието в рамките на един месец от предявяване на рекламацията от клиента.

6.1. "Цептер-България" ЕООД е длъжно да удовлетвори искане за разваляне на договора за покупко - продажба и да възстанови заплатената от клиента сума, когато след като е удовлетворило три рекламации на клиента чрез извършване на ремонт на една и съща стока, в рамките на срока на гаранцията, е налице следваща поява на несъответствие на стоката с договора за покупко - продажба.

6.2. Клиентът не може да претендира за разваляне на договора за покупко - продажба, ако несъответствието на изделието с договора е незначително

7. Клиентът може да упражни правото си по този раздел в срок до две години, считано от датата на доставяне на изделието.

7. Клиентът може да упражни правото си по този раздел в срок до две години, считано от датата на доставяне на изделието.

7.1. Срокът по предходното изречение спира да тече през времето, необходимо за поправката или замяната на изделието или за постигане на споразумение между клиента и "Цептер-България" ЕООД за решаване на спора.

7.2. Упражняването на правото на клиента по раздел II, т. 7 не е обвързано с никакъв друг срок за предявяване на иск, различен от срока, посочен в раздел II, т. 7.

8. Разпоредбите на настоящия раздел II, се прилагат единствено за клиенти, които са физически лица, имащи качеството "потребител" съгласно Закона за защита на потребителите.

### **III. Гаранционни срокове за различните видове изделия:**

1. За изделията от неръждаема стомана със знак "Zepter съдове и чаши за напитки Cr Ni 18/10", "Zepter 316 L гаранцията е 30 години.
2. За златното и сребърното покритие на изделията, произведени от метали със знак Zepter Cr Ni 18/10", "Zepter 316 L (Cr-Ni-Mo 18/12/3)" и "304" гаранцията е десет години. Гаранцията не важи в случай на надраскване/ ожулване на покритието, следствие от измиването на изделията в
4. За изделията от порцелан или пластмаса гаранцията е две години. Гаранцията на златното, сребърно или друго покритие не важи при употребата им в микровълнова печка или измиването в съдомиялна машина.
5. За изделията със знак "Tutto Luxo" и "Tutto Steamy" гаранцията е три години.
6. За изделията със знак "Vacsy", почистващите системи /с изключение на посочените в предходната точка/, уредите за дистанционна аларма, радио-индукционните котлони, термоиндикаторите, аналоговите термоиндикатори, дигиталните радио-термоиндикатори, термокомпютрите и другите дигитални изделия и електроуреди, гаранцията е две години.
7. За дъските за гладене, механичните изделия или техните части, и инхалаторите гаранцията е две години.
8. За наборите кухненски изделия, ножове, метеостанции, калкулатори, изделията, изработени от гума, дърво или текстил, гаранцията е една година. За остриетата на ножовете гаранцията не важи при измиването им в съдомиялна машина.
9. За отделящите се от основния корпус на изделията части, гаранцията е една година. Под термина "части" в случая се разбира: външни захранвания, зарядни устройства, адаптори, кабели, маркучи, маншони и др.
10. Гаранционният срок започва да тече от датата на получаване на стоката от клиента. За изделията, за които се изисква професионален монтаж, от датата на неговото осъществяване, но не по-късно от два месеца от получаване на съответното изделие от клиента. Датата на монтажа се вписва от лицето, упълномощено да извърши монтажа и се удостоверява с неговия подпис.
11. Гаранционният срок на рекламираното изделие се удължава с времето, за което е извършено неговото ремонтиране, замяната му или постигането на някое друго споразумение между "Цептер-България" ЕООД и клиента.

#### **IV. Гаранцията не покрива случаите на:**

1. Неизправности, които са причинени от нормално износване на изделията, на аксесоари или на частите на изделията;

2. Неизправности на изделията, аксесоарите или на частите, възникнали в резултат на неспазване на изискванията за ползване и съхранение, посочени в указанията/ упътванията за употреба. Например: неизправности, възникнали в резултат на образуван котлен камък, неправилна експлоатация, претоварване, сътресение, удар, въздействие на температура, влага и други фактори, извън допустимите граници, съгласно указанията/ упътванията за употреба;
3. Неизправности, причинени от амортизация и ненавременна подмяна на различни консумативи за изделията като: уплътнения, батерии, крушки, филтри, мембрани и други части, които са с ограничен срок на употреба;
5. Неизправности на изделията и аксесоарите, възникнали в резултат на промяна в електрическото напрежение в мрежата, външните захранвания, зарядните устройства или адаптори, пожар, гръмотевици, наводнения и други форсмажорни обстоятелства;
6. Неизправности на изделията, появили се в резултат на:
  - /1/ извършен монтаж от неоторизирани лица;
  - /2/ неизвършени в срок редовни периодични сервизни услуги;
  - /3/ опити за отстраняване на повредата от клиента или други неоторизирани лица;
7. Неизправности, причинени от транспортиране, инсталиране или безстопанствено отношение спрямо изделието;
8. Неизправности, при констатирането на които са налични дефекти, причинени от външна намеса;
9. Естетически промени, които са причинени от нормалното износване на изделията, на аксесоари или на частите на изделията;
10. Неизправности на изделията, възникнали вследствие на монтирани неоригинални части, или поради неправилното им почистване и др.;
11. Неизправности на изделията, възникнали вследствие на използването им не по предназначение т.е. използването им за професионални цели, отдаване под наем и др.;
12. Несъответствие между данните на рекламираното изделие и данните на закупеното изделие, описани в документите;
13. Опит за подправяне на гаранционна карта, фабричен номер, гаранционна лепенка на изделието или нарушаване целостта на златния гаранционен етикет (Golden Warranty Label);
14. Рекламация на изделие с отлепен, изтрит, задраскан или нечетлив сериен (производствен) номер.
15. Неизправности, които не могат със сигурност да се определят като причинени

от фабричен дефект, представляващ недостатък на материала или функционална неизправност. В тези случаи изделията ще бъдат инспектирани от оторизираните лица и с оглед на тяхната експертна оценка ще се установи дали настоящата гаранция ще се приложи.

#### **V. Получаване на ремонтираното изделие от клиента:**

1. Когато рекламацията е удовлетворена чрез ремонт на изделието, извършената ремонтна дейност се отразява в:

/1/ раздел "Отчет за извършените гаранционни услуги" на настоящата гаранционна карта;/2/ документа, озаглавен "Акт за рекламация".

/2/ документа, озаглавен "Акт за рекламация".

2. При удовлетворяване на рекламацията, оторизираното лице издава документ, озаглавен "Акт за рекламация", който се съставя в три

3. Частите, подменени при ремонта, остават в "Цептер-България" ЕООД.

4. Клиентът е длъжен да се убеди в качеството и обема на извършения ремонт, преди да получи ремонтираното изделие.

5. Рекламация на некомплектност на изделието се признава само в момента на неговото получаване от клиента.

6. В случаите когато гаранцията покрива отстраняването на възникналите неизправности, максималният срок за завършване на ремонта и получаването от клиента на рекламираното изделие, е един месец от датата на неговата рекламация.

7. "Цептер-България" ЕООД осигурява извънгаранционни, платени, сервизни услуги за изделията, след изтичане на техния гаранционен срок както и в случаите, когато гаранцията не покрива отстраняването на възникналите неизправности. В тези случаи срокът за отстраняване на възникналата неизправност е с продължителност до един месец, който започва да тече, считано от датата на заплащане на сервизната услуга от клиента.

Внимание!

1. Повредата на изделието в гаранционен срок не е основание за неговата подмяна с ново.

2. Подмяна на изделието с ново се извършва само при условие, че бъде констатирана неотстранима повреда.

3. Претенции на клиенти относно рекламации на закупените от тях преоценени изделия се приемат само при получаване на стоката и извършената проверка за правилното ѝ функциониране.